

1 » Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře CK UNITOUR a.s., se sídlem Palachova 405/22, 400 01 Ústí nad Labem, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 24086, IČO 27317021 (dále jen „CK UNITOUR“) za vady zájezdu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování.

2 » Uplatňování reklamací

- 2.1. Uplatnění práva zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti CK UNITOURu za vady zájezdu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží (dále jen „reklamace“) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
- 2.2. Při uplatňování reklamace je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazné skutkové doložit, v případě zakoupeného zboží předložit zboží, jehož vadu reklamuje.
- 2.3. V případě ústního podání reklamace, je zástupce CK UNITOURu povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník zároveň předá zástupci CK UNITOURu písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce CK UNITOURu i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- 2.4. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně nebo v sídle CK UNITOURu, a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby.
- 2.5. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný CK UNITOURem pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace.
- 2.6. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK UNITOUR namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Právo z odpovědnosti za vadu jednotlivé služby (ubytování apod.), zakoupené na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, soud nepřizná, nebylo-li uplatněno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců od jejich čerpání.
- 2.7. Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně CK UNITOURu, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, tj. v provozovně CK UNITOURu, kde reklamované zboží zakoupil, případně i v sídle CK UNITOURu.
- 2.8. Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

3 » Vyřizování reklamací

- 3.1. CK UNITOUR je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a v případě reklamovaného zboží, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 3.2. Uplatní-li zákazník reklamaci, je CK UNITOURem pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

4 » Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci CK UNITOURu a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK UNITOURu či jiného CK UNITOURem pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, doporučuje CK UNITOUR, aby zákazník včas a řádně uplatnil reklamaci i vůči poskytovatelům těchto služeb v tuzemsku či v zahraničí.

5 » Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby či reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK UNITOURem od smlouvy odstoupit.
- 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK UNITOURu (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK UNITOURem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6 » Ostatní ustanovení

- 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 6.2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK UNITOUR informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK UNITOURem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

7 » Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2016 a nahrazuje Reklamační řád CK UNITOURu ze dne 10. 10. 2014.